

GONGMINTOUSUSUO
PEIZHINAN

新编

公民投诉索赔指南



主编 / 胡占国

光明日报出版社

新编公民投诉索赔指南

主编 胡占国

光明日报出版社

图书在版编目(CIP)数据

新编公民投诉索赔指南 / 胡占国主编. — 北京: 光明
日报出版社, 2002.4
ISBN 7-80145-533-9

I. 新... II. 胡... III. ①诉讼法 - 基本知识 - 中
国 ②赔偿法 - 基本知识 - 中国 IV. ①D925 ②D923.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 016568 号

责任编辑: 曹 杨

☆

光明日报出版社出版发行

(北京永安路 106 号)

邮政编码: 100050

电话: 63082436

新华书店北京发行所经销

北京市通州运河印刷厂印刷

※

850 × 1168 1 / 32

印张: 18

字数: 630 千字

2002 年 4 月 第一版

2002 年 4 月

第一次印刷

印数: 1—10,000 册

ISBN 7-80145-533-9/D·29

定价: 28.00 元

目 录

第一章 投诉与索赔基本知识	(1)
◎什么是投诉?	(1)
◎什么是损害赔偿?	(1)
◎什么是损害事实?	(1)
◎认为他人的行为对自己造成损害, 应具什么条件?	(2)
◎被侵害者投诉与索赔应当提供哪些证据?	(3)
◎什么是确定行为人是否承担损害赔偿的一般准则?	(3)
◎什么是造成他人财产、人身损害必须赔偿的条件?	(5)
◎什么情况下造成的损害可免除赔偿?	(5)
◎受害人的过错是否可以构成抗辩事由?	(6)
◎第三人过错是否可以构成抗辩事由?	(6)
◎怎样确定双方当事人都有过错的赔偿责任?	(7)
◎常见的损害赔偿案件有哪几种?	(7)
◎单独提起行政赔偿诉讼应具备什么条件?	(8)
◎向法院起诉时, 应当提供哪些情况?	(8)
◎在损害赔偿案件中, 被告无赔偿能力怎么办?	(9)
◎赔偿申请人死亡, 如何进行赔偿诉讼?	(9)
◎什么时间可以提起附带民事诉讼?	(10)
◎在损害赔偿案件中的被告怎样应诉?	(10)
◎受害人因侵权行为造成损害请求赔偿诉讼的时效为多长?	(11)
◎赔偿请求人递交的赔偿申请书应载明哪些事项?	(12)
◎侵权人承担损害赔偿的民事责任方式有几种?	(12)
◎民事诉讼、行政诉讼中的错判是否承担赔偿责任?	(13)
◎在刑事附带民事诉讼中被害人怎样要求被告赔偿经济损失?	(14)
◎被害人可不可以不要赔偿而要从重处罚被告呢?	(15)

第二章 消费者权益损害投诉与索赔	(16)
◎什么是消费?	(16)
◎什么是消费者?	(16)
◎消费者享有哪些权利?	(16)
◎消费者应如何维护自己的合法权益?	(17)
◎物价管理部门是如何保护消费者权益的?	(18)
◎卫生监督部门是如何保护消费者权益的?	(18)
◎工商部门是如何保护消费者权益的?	(18)
◎技术监督部门是如何保护消费者权益的?	(19)
◎商检部门是如何保护消费者权益的?	(19)
◎法院是如何保护消费者权益的?	(20)
◎什么是消费者的选择权?	(20)
◎侵犯消费者的选择权要承担哪些责任?	(21)
◎什么是消费者获得有关知识权?	(22)
◎经营者对消费者应尽哪些法律义务?	(23)
◎消费者有权要求经营者回答哪些关于商品或服务的问题?	(24)
◎经营者可不可以用格式合同等方式为自己免责?	(25)
◎哪些是欺诈消费者行为的构成要件?	(25)
◎哪些是经营者明码标价的内容?	(26)
◎怎样确定经营者的侵权赔偿?	(27)
◎消费者在购买、使用商品或接受服务时合法权益受到损害如何索赔?	(28)
◎服务者赔偿责任如何确定?	(28)
◎消费者权益受到损害时既可投诉也可起诉,这两种维权方式有何区 别?	(29)
◎购买商品名不符实,经营者应承担什么责任?	(29)
◎对消费者负有赔偿责任的企业分立或合并的,消费者怎样要求赔偿?	(30)
◎使用他人执照的违法经营者损害消费者的权益向谁索赔?	(30)
◎游客在旅游中伤亡如何索赔?	(30)

◎消费者在超市被强行搜身、侮辱或非法拘禁如何索赔?	(31)
◎消费者在营业场所被人殴打如何索赔?	(32)
◎游客被设在公园内的马戏团的动物致伤, 受害者向谁索赔?	(33)
◎什么是消费者的求偿权?	(33)
◎什么是求偿主体?	(34)
◎什么是求偿权的范围?	(34)
◎什么是消费者的申诉权?	(36)
◎消费者享有哪些人格尊严受到尊重的权利?	(36)
◎结账高于报价如何索赔?	(37)
◎没有发票消费者如何索赔?	(38)
◎消费者在展销会、租赁柜台购买商品或者接受服务时, 合法权益受到损害向谁索赔?	(38)
◎消费者的人格尊严或者人身自由遭受侵犯的, 经营者承担哪些责任?	(39)
◎消费者因虚假广告误导致使权益受损, 可以向经营者要求赔偿吗?	(39)
◎经营者有不作虚假宣传的义务吗?	(40)
◎经营者因过错致使消费者人身、安全受到损害如何索赔?	(41)
◎因消费者自身的过错而造成的损失, 如何索赔?	(43)
◎经营者以预收款方式提供商品或服务, 未按约提供, 应承担什么责任?	(44)
◎消费者因使用不当而造成人身、财产损害, 可不可以向经营者索赔?	(44)
◎经营者提供商品或服务有欺诈行为的如何索赔?	(44)
◎怎样理解经营者应依照法律、法规的规定和与消费者的约定的履行义务?	(45)
◎怎样向有关行政部门申诉解决消费纠纷?	(46)
◎农民购买生产资料, 其合法权益受到侵害如何处理?	(47)
◎在哪些情况下经营者可对商品不实行“三包”, 但可实行收费修理?	(47)
◎商场变更后售出的商品由谁三包?	(47)
◎在哪些情况下消费者可选择修理、更换或退货的方式维护自己的消	

费权益?	(48)
◎如何解决消费者因“三包”问题与销售者、修理者发生的纠纷?	(49)
◎消费者如何向消费者协会投诉?	(49)
◎消费者协会受理哪些投诉?	(50)
◎哪些投诉消费者协会不予受理?	(50)
◎消费者因产品质量发生纠纷的,可以向哪些部门提出申诉?	(50)
◎消费者向工商行政管理机关申诉是否必须采用书面形式?	(51)
◎消费者向工商行政管理机关提出申诉的,应符合哪些条件?	(51)
◎消费者申诉后,能否撤回申诉?	(52)
◎消费者投诉或申诉时应注意哪些问题?	(53)
◎消费者提起的哪些申诉,工商行政管理机关可以不予受理或者终止受理?	(54)
◎技术监督行政部门应怎样处理产品质量申诉?	(54)
◎消费者申诉达成调解的,能否借此请求强制执行?	(55)
◎购买假货后商家不同意索赔,是否可以直接向法院起诉?	(55)
◎消费者向人民法院起诉,应注意哪些问题?	(55)

第三章 产品质量投诉与索赔

◎什么是产品质量?	(57)
◎什么是质量保证?	(57)
◎什么是产品质量认证标志?	(58)
◎什么是名优标志?	(59)
◎什么是行业标准、国家标准和国际标准?	(59)
◎对于生产保健食品有什么规定?	(60)
◎“绿色食品”应当具备什么条件?	(60)
◎生产者如何对产品质量负责?	(61)
◎生产者承担产品责任的方式有哪些?	(61)
◎什么是生产者的产品质量义务?	(62)
◎为什么说保证产品质量是生产者的首要义务?	(62)
◎食品中毒事故的受害人有权要求赔偿损失吗?	(63)

◎因产品质量作出承诺、保证引起的责任由谁承担?	(63)
◎处理产品质量争议能否以产品质量检验机构出具的数据为准? ...	(64)
◎不合格产品致人损害的责任由谁承担?	(64)
◎什么是假冒伪劣产品?	(65)
◎服务行业给顾客用了假冒伪劣品造成顾客损害的, 应否承担责任? ...	(66)
◎销售者在不知情的情况下售假, 能否要求从轻或减轻处罚?	(66)
◎购买到假冒伪劣产品致人身伤害如何索赔?	(67)
◎什么是产品的缺陷?	(67)
◎产品缺陷侵权中的责任由谁承担?	(68)
◎产品缺陷造成他人财产损失的赔偿范围有哪些?	(69)
◎因产品缺陷造成他人人身、财产损害的由谁承担赔偿责任?	(70)
◎因产品缺陷造成消费者人身、财产损害的如何赔偿?	(70)
◎产品的“嗣后缺陷”引起损害的, 其责任应如何承担?	(70)
◎因缺陷产品造成人身伤害的, 如何确定赔偿金数额?	(71)
◎因产品缺陷造成损害要求赔偿的诉讼时效多长?	(71)
◎产品缺陷侵权的抗辩事由有哪些?	(71)
◎提供可能危及人身、财产安全的商品或服务的经营者具有哪些特殊 义务?	(72)
◎产品侵权的受害人是否享有损害赔偿的选择权?	(73)
◎侵权的缺陷产品被确认为假冒产品应由谁承担赔偿责任?	(74)
◎使用超过安全使用期或失效期的产品而受损害应由谁赔偿?	(75)
◎销售者怎样承担瑕疵担保和损害赔偿?	(75)
◎在购买前已知商品有瑕疵, 事后能否以有瑕疵为由要求退货? ...	(75)
◎赠品、搭售品、奖品存在瑕疵, 销售者是否应该承担瑕疵担保责任?	(76)
◎什么是善意瑕疵? 对于善意瑕疵, 消费者是否应承担瑕疵担保责任?	(76)
◎试用产品造成他人人身、财产损害的, 生产者能否以产品未投入流 通作为抗辩事由请求免责?	(76)
◎附赠商品存在缺陷造成人身、财产损害的, 生产者、销售者是否承 担侵权赔偿责任?	(77)

- ◎出口物、借用物、租赁物因其有缺陷造成他人人身伤害或财产损害的，应否承担产品侵权赔偿责任？ (78)
- ◎什么情形下产品的销售者必须承担产品侵权的赔偿责任？ (78)
- ◎由于产品的发展风险造成损害的，应该如何承担责任？ (79)
- ◎什么是假药？ (79)
- ◎什么是劣药？ (79)
- ◎食品、药品致人损害适用什么原则？ (80)
- ◎因食品、药品致人损害承担赔偿责任应具备什么条件？ (80)
- ◎因食品、药品侵权损害赔偿的范围有哪些？ (80)
- ◎因食品、药品侵权损害索赔途径有哪些？ (81)
- ◎因食品、药品致人损害的举证责任是怎样规定的？ (81)
- ◎什么是警示标志、警示说明？ (82)
- ◎生产者未尽警示说明义务致人死亡应否承担责任？ (82)
- ◎法律对食品的包装有什么要求？ (83)
- ◎法律对药品的包装有什么要求？ (83)
- ◎生产者是否都应该承担产品包装的义务？ (84)
- ◎生产者的产品包装义务具体包括哪些内容？ (84)
- ◎国家禁止生产经营哪些食品？ (85)
- ◎什么是对产品质量仲裁检验的专门规定？ (86)
- ◎产品质量仲裁检验应向什么机构提出？ (86)
- ◎家用电器存在质量问题怎么办？ (86)
- ◎电压不稳或突然断电导致财产损失用户如何索赔？ (87)
- ◎产品质量出现问题，生产者或销售者要承担哪些责任？ (87)
- ◎产品质量损害赔偿成因是什么？ (88)
- ◎产品质量犯罪行为同时造成他人人身、财产损害的，销售者应承担哪些赔偿责任？ (89)
- ◎生产者和销售者约定“如发现商品质量问题，与经销商无关，应直接找生产厂家联系。”这种约定是否有效？ (89)
- ◎什么是责任竞合？产品质量关系中有无责任竞合？ (89)
- ◎什么叫惩罚性赔偿金？因产品质量问题消费者能否要求销售者支付惩罚性赔偿金？ (90)
- ◎行政责任的承担方式有哪些？ (91)

◎生产者、销售者违反《产品质量法》具体应怎样承担行政责任？	(91)
◎为《产品质量法》所禁止生产、销售的产品提供便利条件的单位或者个人，应否承担产品质量责任？	(92)
◎生产者和销售者就食品卫生质量问题应承担哪些行政责任？	(93)
◎生产、销售、使用假药、劣药应该承担哪些行政法律责任？	(94)
◎如何解决产品质量民事纠纷？	(94)
◎在哪些情况下，当事人可以通过仲裁途径来解决产品质量纠纷？	(95)
◎当事人对仲裁协议承担哪些义务？	(96)
◎当事人对仲裁协议的效力有异议的，应怎么办？	(96)
◎当事人应该如何撰写仲裁申请书？	(97)
◎当事人撤回仲裁申请后，能否再提起仲裁申请？	(97)
◎一方对仲裁过程中达成的调解协议反悔的，怎么办？	(98)
◎当事人一方对仲裁裁决不服的，能否请求人民法院或者其他行政管理部门作出变更，或者请求其他仲裁机构重新仲裁？	(98)
◎因产品质量民事纠纷向法院起诉的，应具备什么条件？	(99)
◎消费者因产品质量问题受到损害可向哪个法院起诉？	(100)
◎在产品质量民事诉讼中，应如何确定被告？	(101)
◎产品质量民事诉讼中是否存在共同诉讼？如何进行共同诉讼？	(101)
◎因产品缺陷造成损害要求赔偿的诉讼时效为多长？	(102)
◎产品质量行政纠纷的当事人不服行政机关的处罚决定的，应采取什么措施？	(102)

第四章 人身权侵害投诉与索赔

◎什么是人身权？	(104)
◎人身权有哪些主要内容？	(104)
◎侵害公民身体权的侵权方式有哪几种？	(105)
◎什么是侵害人身权的归责原则？	(105)
◎什么是侵害人身权责任的构成要件？	(106)

◎身体权受到侵害时可能获得哪些赔偿?	(106)
◎当身体权受到侵害时获得赔偿的方式有几种?	(108)
◎身体权被侵害时如何索赔?	(109)
◎什么是侵害人身权的抗辩事由?	(109)
◎什么是健康权? 它有何特征?	(110)
◎健康权与身体权有什么区别?	(111)
◎什么是追究健康权侵害者赔偿责任的归责原则?	(111)
◎怎样确定侵权行为致人伤残的赔偿范围?	(112)
◎当健康权受到侵害时, 赔偿权利主体和赔偿义务主体分别是哪些?	(113)
◎胎儿的健康利益是否受法律保护?	(115)
◎什么是生命权?	(116)
◎侵害生命权的具体方式主要有哪些?	(116)
◎刑法上侵害生命权行为与民法上侵害生命权行为有什么区别?	(117)
◎适用于追究生命权侵害者责任的归责原则有几种?	(117)
◎公民被他人以危险方法致伤亡, 其家属怎样索赔?	(119)
◎哪些是侵害生命权的抗辩事由?	(122)
◎当生命权受到侵害时赔偿权利主体可获得的赔偿有几种?	(123)
◎当生命权受到侵害时, 被害人获得赔偿的方式有哪些?	(124)
◎侵害生命权的间接受害人是否可得到赔偿?	(126)
◎什么是姓名权?	(127)
◎姓名权包括哪些内容?	(127)
◎公民行使姓名权时要受哪些法律限制?	(128)
◎侵害公民姓名权的方式有几种?	(128)
◎追究姓名权侵权者赔偿责任的归责原则是什么?	(129)
◎恶意使用他人姓名是否构成侵权?	(129)
◎哪些是侵害公民姓名权的方式?	(130)
◎加害人有哪些抗辩事由可使其免除赔偿责任?	(131)
◎当姓名权受到侵害时, 被害人获得赔偿的方式有哪些?	(132)
◎什么是追究名称权侵害者赔偿责任的归责原则? 其构成要件有哪些?	(133)

◎有哪些合法的抗辩事由可使侵害名称权者免除赔偿责任？	(134)
◎什么是隐私权？	(134)
◎隐私权包括哪些内容？	(134)
◎被害人获得赔偿的方式有哪几种？	(135)
◎怎样保护公众人物的隐私权？	(136)
◎当隐私权受到侵害时，可能获得哪些赔偿？	(136)
◎在隐私权受到侵害时，被侵权者应向哪些部门投诉与索赔？	(138)
◎未成年人宣扬他人隐私是否构成侵权？	(138)
◎律师、医护人员对当事人的隐私是否有保密义务？	(139)
◎医生向病人家属告知病情是否构成侵权？	(140)
◎侵害隐私权责任的抗辩事由有哪些？	(140)
◎隐私权与肖像权的区别是什么？	(141)
◎隐私权与名誉权的区别是什么？	(141)
◎第三者是否具有隐私权？	(142)
◎在公共场所，公民隐私权的保护受到哪些限制？	(143)
◎什么是名誉权？	(144)
◎名誉权的内容有哪些？公民和法人各享有哪些名誉权？	(144)
◎追究名誉权侵害者赔偿责任的归责原则是什么？	(145)
◎当名誉权受到侵害时可能获得哪些赔偿？	(145)
◎死者是否有名誉权？死者的名誉权应如何保护？	(146)
◎荣誉权与名誉权有何区别？	(146)
◎哪些是小说侵害名誉权损害赔偿的成立要件？	(147)
◎侵害荣誉权的表现形式有哪些？	(148)
◎表意不清损害他人名誉要不要赔偿？	(149)
◎荣誉权受到不法侵害怎么办？	(150)
◎什么是肖像权？	(152)
◎什么是肖像的合理使用？	(152)
◎公民能否许可他人使用自己肖像？	(153)
◎哪些是侵害公民肖像权的具体方式？	(153)
◎肖像权受到侵害，可能获得哪些赔偿？	(155)
◎哪些人的肖像未经本人同意而使用却不构成对肖像权的侵害？	(156)

◎被侵权者获得索赔时有哪些举证责任？	(156)
◎什么是自由权？	(157)
◎侵害自由权的行为有哪几种？	(157)
◎侵害自由权的抗辩事由有哪些？	(158)
◎公民的人身自由被他人非法限制造成损害如何索赔？	(158)
◎侵害自由权的索赔途径和方法有哪些？	(159)
◎侵害婚姻自主权应承担什么民事责任？	(160)
◎侵害婚姻自主权应如何索赔？	(160)
◎信件被人私藏或私拆给当事人造成损害怎样索赔？	(161)
◎让未成年的养子辍学是否侵犯了亲权？	(163)
◎父母一方擅自改变孩子的姓名是否侵犯了另一方的亲权？	(163)
◎什么是贞操权？	(164)
◎侵害贞操权的行为表现形式有哪几种？	(164)
◎依什么标准认定侵害贞操权行为？	(165)
◎侵害贞操权的侵权人应承担什么民事责任？	(166)
◎什么是配偶权？	(166)
◎哪些是侵害配偶权的表现形式？	(167)
◎什么是侵害婚姻自主权的损害赔偿责任？	(167)
◎哪些是间接受害人的损害赔偿责任的成立要件？	(168)
◎当身体权受到侵害时可能获得的赔偿有哪几种？	(168)
◎侵权行为致人伤残的赔偿范围有哪些？	(169)
◎怎样为被殴打致精神异常的亲属索赔？	(170)
◎公民受到侮辱、诽谤或诬告陷害时怎样索赔？	(172)
◎他人盗用自己的名字考学上学可不可以要求索赔？	(174)
◎未经本人同意照片被用于广告宣传是否可以索赔？	(175)
◎高度危险作业侵害人身权责任指的是什么？	(176)
◎高度危险作业侵害人身权责任有哪些构成要件？	(176)
◎高度危险作业侵害人身权责任有哪些抗辩事由？	(177)

第五章 精神损害投诉与索赔 (178)

◎什么是精神损害赔偿？	(178)
-------------	-------

◎如何理解精神损害赔偿的范围?	(178)
◎因身份权受侵害是否可以进行精神损害赔偿?	(179)
◎人格权受到侵害是否可以进行精神损害赔偿?	(179)
◎对方违约能否请求精神损害赔偿?	(179)
◎财产权受到侵害是否可以进行精神损害赔偿?	(180)
◎隐私权精神损害赔偿的成立条件有哪些?	(181)
◎侵害隐私权的精神损害赔偿的内容有哪些?	(181)
◎精神损害赔偿金如何确定?	(182)
◎对于精神损害赔偿金的确定应考虑哪些因素?	(184)
◎精神损害赔偿的限定范围是什么?	(185)
◎何谓精神损害赔偿金的参照法?	(185)
◎何谓精神损害赔偿金的转换法?	(186)
◎何谓精神损害赔偿金的标准定量法?	(186)
◎法人可不可以进行精神损害赔偿?	(187)
◎死者可不可以进行精神损害赔偿?	(188)

第六章 财产权损害投诉与索赔

◎财产被损坏、灭失或拍卖的赔偿标准是什么?	(189)
◎因不当得利造成一方损失, 受害人如何索赔?	(189)
◎信用卡被他人冒用并恶意透支, 权利人如何索赔?	(190)
◎证券公司欺诈客户造成客户损失如何索赔?	(191)
◎股民之间因确权引发纠纷的案件如何索赔?	(192)
◎证券公司在股票交易中未按委托人的意愿代买代卖股票致委托人损失如何索赔?	(192)
◎口头挂失后存款被冒领, 银行是否应负赔偿责任?	(194)
◎存款单上金额大小写得一致的, 银行应如何支付?	(194)
◎存款被他人冒领, 存款人可否要求银行赔偿?	(194)
◎违法吊销许可证和执照、责令停产造成损失的赔偿标准是什么?	(196)
◎对钱已付而货未交的货物灭失损失如何索赔?	(196)
◎卖方一物数卖, 给买主之一造成损害时如何索赔?	(197)

- ◎他人拾得遗失物向失主索取高额报酬，失主可否追回多付的报酬？ …… (198)
- ◎保价托运货物丢失损毁时如何赔偿？ …… (200)
- ◎邮包丢失要求赔偿的有效期为多长？ …… (200)

第七章 医疗事故损害投诉与索赔 …… (201)

- ◎什么是医疗事故和医疗纠纷？ …… (201)
- ◎哪些不属于医疗事故？ …… (201)
- ◎医疗事故等级如何评定？ …… (201)
- ◎医疗事故如何鉴定？ …… (202)
- ◎医疗事故的处理要经过哪些程序？ …… (202)
- ◎发生医疗事故如何补偿？ …… (203)
- ◎发生医疗事故后如何投诉与索赔？ …… (204)
- ◎什么是医疗事故的赔偿原则？ …… (206)
- ◎什么是医疗事故的赔偿范围？ …… (207)
- ◎什么是医疗侵权损害赔偿？ …… (208)
- ◎医疗赔偿案件依据哪些法律规范确定医疗单位的民事赔偿责任？ …… (208)
- ◎不构成医疗事故医疗单位是否还要承担赔偿责任？ …… (209)
- ◎医疗事故侵权应向谁索赔？ …… (209)
- ◎医疗单位和人员如何承担医疗事故的赔偿责任？ …… (209)
- ◎多原因引起医疗事故受害人如何索赔？ …… (210)
- ◎术后病员体内留有异物但并没有后遗症是否应认定为医疗事故？ …… (211)
- ◎在医治过程中，身体器官受损但未被鉴定为医疗事故应如何索赔？ …… (211)
- ◎哪些是医疗事故侵害人身权的抗辩事由？ …… (212)
- ◎医院泄露患者隐私造成的损害如何索赔？ …… (213)
- ◎病人及家属和医疗单位因医疗事故所引起的争议如何投诉？ …… (214)
- ◎当事人对卫生行政部门所作的处理不服应怎样处理？ …… (215)
- ◎卫生行政部门拒绝对经鉴定不属医疗事故的医疗争议作处理决定，

当事人可否向法院提起行政诉讼?	(215)
◎什么是医疗纠纷的诉讼时效?	(216)
◎病员由于医疗事故所增加的医疗费用由谁来支付?	(217)
◎病人及其家庭对医疗事故是否有权要求精神损害赔偿?	(217)
◎对因医疗事故致产妇死亡留有活婴, 又无亲属的案件怎么处理?	(217)
◎怎样处理个体开业的医务人员造成的医疗事故?	(217)
◎什么情况下诊疗护理发生失误造成不良后果却不承担责任?	(218)
◎伪造、销毁医疗事故有关病历的人员应受何种处罚?	(218)
◎因非法进行美容医疗或手术而致人容貌受损, 如何索赔?	(218)
◎因无证行医使病人病情恶化, 如何索赔?	(220)

第八章 交通事故损害投诉与索赔

◎什么是道路交通事故?	(221)
◎什么是交通事故的损害赔偿范围?	(221)
◎由哪些机关处理道路交通事故?	(222)
◎不属于交通事故的车辆事故有哪些?	(222)
◎公安机关对交通事故的赔偿可做哪些工作?	(223)
◎发生交通事故后当事人应采取什么措施?	(223)
◎发生道路交通事故如何投诉与索赔?	(225)
◎交通事故的管辖权如何划分?	(228)
◎在交通事故中财产受损而自己也有责任可否要求索赔?	(229)
◎哪些是交通事故侵害人身权的抗辩事由?	(230)
◎乘公共汽车时因突然刹车而受伤害向谁索赔?	(231)
◎交通事故的损害赔偿是否有按确定的比例承担损害赔偿的规定?	(232)
◎车辆损失险的保险责任范围有哪几类?	(232)
◎机动车驾驶员在执行职务中发生的交通事故受害者应向谁索赔?	(232)
◎被盗机动车肇事后由谁承担损害赔偿责任?	(233)
◎交通事故中因紧急避险造成他人损害应如何索赔?	(233)

◎交通事故中的车物损失怎样赔偿？	(233)
◎什么情况下发生的交通事故可不给受害人赔偿？	(233)
◎在交通事故中受害人死亡，其他人可以要求索赔吗？	(234)
◎交通事故损害赔偿经调解达成协议的公安机关应办理什么手续？	(234)
◎交通事故被扶养人生活费怎样赔偿？	(235)
◎承担赔偿责任者暂时无力赔偿的应由谁垫付赔偿金？	(235)
◎私人车辆发生交通事故应如何承担赔偿责任？	(236)
◎参加保险的车辆发生交通事故被保险人应如何要求索赔？	(236)
◎受害人应通过怎样的程序请求交通事故损害赔偿？	(237)
◎机动车无过错的是否还负赔偿责任？	(237)
◎旅客在火车上因遭抢劫致死其家属如何索赔？	(238)
◎因不可抗力未将货物交付收货人时，承运人可否索要运费？	(238)
◎发生水上交通事故如何投诉与索赔？	(239)
◎发生铁路交通事故如何投诉与索赔？	(242)
◎发生航空事故如何投诉与索赔？	(244)

第九章 劳动权侵害投诉与索赔 (246)

◎什么是劳动合同？它有几类？	(246)
◎怎样签订劳动合同？	(247)
◎无效的劳动合同有哪些？	(247)
◎如何确定劳动合同期限？	(248)
◎何为履行劳动合同？在履行劳动合同当中权益被侵害时如何投诉与索赔？	(249)
◎劳动者在什么情况下可以解除劳动合同？	(250)
◎用人单位违法解除劳动合同，劳动者如何投诉与索赔？	(251)
◎用人单位拒绝签订劳动合同时劳动者可以投诉吗？	(251)
◎用人单位违反劳动合同规定给劳动者造成损害的怎样索赔？	(252)
◎如何变更劳动合同？在变更劳动合同中权益被侵害时如何投诉与索赔？	(252)
◎用人单位在哪些情况下解除劳动合同必须给予劳动者经济补偿？	(253)